

ADENDA No. 1
Invitación Abierta No. 008-2019

La Vicepresidencia de Desarrollo Corporativo de la Previsora S.A. Compañía de Seguros, realiza la siguiente modificación al pliego de condiciones de la Invitación Abierta No. 008-2019 cuyo objeto es: "Contratar la prestación de servicios para la administración lógica y física de los equipos LAN de LA PREVISORA S.A., a nivel nacional".

- 1. Se modifica el numeral 4.8. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO – ANS, el cual quedará así:**

4.8. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO – ANS

EL PROPONENTE deberá contar como mínimo con los siguientes medios de recepción de requerimientos:

- Línea telefónica 01800
- Correo Electrónico
- Página web
- Línea celular

Para cualquiera de los anteriores EL PROPONENTE deberá manejar un número de caso para poder hacer el seguimiento completo al evento presentado.

El horario de atención será de lunes a viernes de 8:00 A.M. a 6.00 P.M. y para fallas masivas debe contarse con disponibilidad 7x24.

Los ANS están catalogados en prioridad Alta y baja: (Administración de equipos de seguridad, Administración de equipos de red, Administración de Servicios, Acompañamiento a Reuniones, Solicitud de Información, Acompañamiento a Ventanas de Soporte, Troubleshooting)

1. Prioridad Alta:

Corresponde a la atención de fallas que dejen el sistema sin servicio.

▣ **Incidente** (Cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa, o puede causar una interrupción del mismo o una reducción de la calidad de dicho servicio):

- o Tiempo de Respuesta: 10 minutos.
- o Tiempo de Atención: 20 minutos.
- o Tiempo de Solución: 2 horas.
- o Horario de Atención: 7x24

▣ **Requerimiento**

- o Tiempo de Respuesta: 10 minutos.
- o Tiempo de Atención: 1 hora.



- o Tiempo de Solución: 8 horas.
- o Horario de Atención: 5x8

2. Prioridad Baja:

El servicio puede utilizarse, pero hay incidencias que no afectan el servicio:

▣ **Incidente** (Cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa, o puede causar una interrupción del mismo o una reducción de la calidad de dicho servicio):

- o Tiempo de Respuesta: 10 minutos.
- o Tiempo de Atención: 2 Horas.
- o Tiempo de Solución: 8 horas.
- o Horario de Atención: 7x24

▣ **Requerimiento**

- o Tiempo de Respuesta: 10 minutos.
- o Tiempo de Atención: 2 horas.
- o Tiempo de Solución: 16 horas.
- o Horario de Atención: 5x8

Esta adenda podrá ser consultada en la página web: <http://www.previsora.gov.co>.

Dada en Bogotá, el 25 de julio de 2019,



YEIMI GÓMEZ RINCÓN
Vicepresidente de Desarrollo Corporativo

Proyectó y Revisó: Jhon Harold Cruz Novoa 

Revisó: Manuel Antonio Cárdenas Ortiz
Victor Robayo Ramirez 
Johanna Sandoval Moreno 